



MANUALE DELLA QUALITÀ

Revisione 00 del 4.4.2024

Rev.	CAUSA DELLA REVISIONE	Emesso da: Responsabile Sistema Qualità	Approvato da: Direzione
0	Prima emissione	 Pierluigi	Simone Poncina

Indice

0.	Presentazione della Società	3
0.1	Abilitazioni e certificazioni	4
1.	Scopo e campo di applicazione	5
1.1	Requisiti non applicabili	5
2.	Riferimenti Normativi	5
3.	Definizioni	6
4.	Contesto dell'Organizzazione	7
4.1	Organizzazione e suo contesto	7
4.2	Esigenze ed aspettative delle parti interessate	8
4.3	Implicazioni collegate al cambiamento climatico	8
4.4	Campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità	9
4.5	Sistema di Gestione e relativi Processi	10
5.	Leadership	11
5.1	Leadership ed impegno della Direzione	11
5.1.1.	Attenzione focalizzata al Cliente interno ed esterno	12
5.1.2.	Requisiti di tipo cogente	13
5.1.3.	Responsabilità amministrativa	13
5.1.4.	Aspetti della Salute e Sicurezza dei Lavoratori	13
5.2	Politica per la Qualità	14
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	16
6.	Pianificazione	18
6.1	Azioni per affrontare rischi ed opportunità	18
6.2	Pianificazione degli obiettivi per la Qualità	18
6.3	Pianificazione delle attività	19
6.4	Competenza	22
6.5	Consapevolezza	22
6.6	Comunicazione	23
	Comunicazione alle Parti Interessate	23

0. Presentazione della Società

Fast.est offre un servizio di technical courier sull'intero territorio nazionale, isole comprese. Ci occupiamo di consegna e installazione di elettrodomestici, con relativo ritiro contestuale del bene dismesso (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, RAEE).

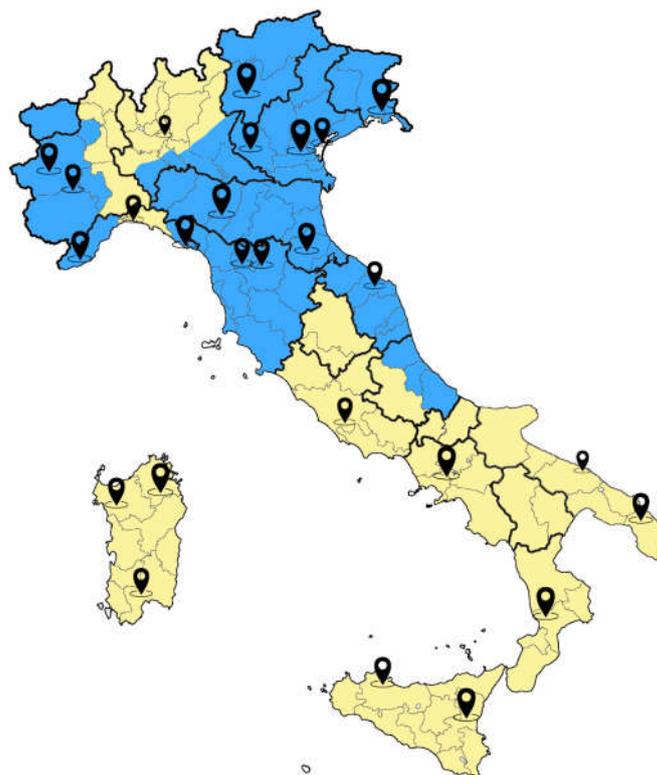
La professionalità è il nostro biglietto da visita: al cliente offriamo un'esperienza ventennale, tecnici specializzati, flessibilità nelle soluzioni e il rispetto delle normative relative alla logistica e all'installazione di apparecchi elettrodomestici.

La nostra offerta è così articolata da rispondere a qualunque esigenza:

- Gestione RAEE: in osservanza delle normative europee (Direttiva 2012/19/EU) e nazionali (Decreto Legislativo n. 49 del 2014), ritiriamo il bene dismesso e garantiamo tracciabilità certificata fino all'effettivo smaltimento;
- Installazione climatizzatori: la certificazione F-GAS ci permette di eseguire l'installazione professionale del climatizzatore;
- Installazioni professionali: oltre all'attività di corriere, realizziamo l'installazione dell'elettrodomestico anche se questa prevede allacciamenti o piccoli interventi di falegnameria. Il Cliente potrà sempre contare su montaggio, collegamento del prodotto e informazioni relative al suo funzionamento;
- Technical courier: gestiamo la consegna dell'elettrodomestico desiderato, inclusa la sua installazione, e ne spieghiamo il funzionamento al cliente finale;
- Transit point: offriamo un impianto logistico in cui depositare la merce e organizzarla prima dell'effettivo processo di consegna. Disponibile anche la funzione di pickup point: il cliente può ritirare il prodotto in sede senza attendere il corriere.

Fast.est opera a livello nazionale presso sedi gestite direttamente o tramite partner altamente specializzati.

- Via Francesco Crispi 36 Osimo (AN)
- Via Karlsruhe 5/7 Forlì (FC)
- Via Vincenzo Malenchini 20 Grosseto (GR)
- Via Nazionale snc Imperia (IM)
- Via Rodolico 48 Pistoia (PT)
- Via Innsbruck 20 Trento (TN)
- Strada Decima 40/a Torino (TO)
- Via Remis 3 San Vito al Torre (UD)



0.1 Abilitazioni e certificazioni

Attività esercitata nella sede legale autotrasporto di cose per conto terzi con automezzo di portata complessiva a pieno carico inferiore ai 60 q.li

Albo Nazionale Gestori Ambientali (fonte Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica)

Numero iscrizione: VE/013886 - sezione di: VENEZIA

- Categoria: 1 ordinaria - raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili Classe: f - popolazione complessivamente servita inferiore a 5.000 abitanti - non può esercitare l'attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua
- Categoria: 2bis - produttori iniziali di rifiuti non pericolosi, o pericolosi ma in quantità non eccedenti trenta chilogrammi o trenta litri al giorno, che effettuano operazioni di raccolta e trasporto dei propri rifiuti (dm n.120/2014 art.8,c.1,lett.b)
Classe: unica
- Categoria: 3bis - distributori e installatori di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE),trasportatori di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (d.m. 3/6/2014 art.8,c.1,lett. c)
Classe: unica
- Categoria: 4 - raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi
Classe: f - quantità annua complessivamente trattata inferiore a 3.000 t.

Registro Nazionale Gas Fluorurati ad effetto serra limitatamente al Reg.(UE) 2015/2067 e Reg. (CE) n.304/2008 (fonte Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica)

- Iscrizione nel registro di: VENEZIA - Numero certificato: f-2346-16
Attività: attività di installazione, riparazione, manutenzione, assistenza o smantellamento apparecchiature fisse refrigerazione, condizionamento d'aria, pompe di calore fisse contenenti gas fluorurati ad effetto serra (art.8,com.1 dpr 146/2018) ai sensi Regolamento UE 2015/2067

Abilitazioni per gli impianti D.M.37/2008

- Lettera A impianti di produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica, impianti di protezione contro le scariche atmosferiche, nonché' gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere
Limitatamente a: impianti di produzione, trasformazione, trasporto, distribuzione, utilizzazione dell'energia elettrica, nonché' gli impianti per l'automazione di porte, cancelli e barriere
- Lettera C impianti di riscaldamento, di climatizzazione, di condizionamento e di refrigerazione di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali
Limitatamente a: impianti di riscaldamento, di climatizzazione, di condizionamento di qualsiasi natura o specie, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e delle condense, e di ventilazione ed aerazione dei locali;
- Lettera D impianti idrici e sanitari di qualsiasi natura o specie

- Lettera E impianti per la distribuzione e l'utilizzazione di gas di qualsiasi tipo, comprese le opere di evacuazione dei prodotti della combustione e ventilazione ed aerazione dei locali

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo del presente manuale è quello di illustrare il sistema di qualità della FAST. EST S.r.l. dando evidenza del sistema organizzativo, gestionale e documentale della qualità al fine di rispettare i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 necessari per soddisfare le esigenze del cliente secondo quanto previsto dagli accordi contrattuali.

Questo manuale deve essere punto di riferimento per tutte le funzioni organizzative e il suo contenuto deve essere conosciuto ed applicato da tutto il personale che deve essere motivato e coinvolto a tal fine.

In particolare, le funzioni coinvolte sono:

- ✓ Responsabile Sistema Qualità - RSQ
- ✓ Chief Financial Officer. - CFO
- ✓ Area Manager - AMG
- ✓ Responsabile Flotta – RFL
- ✓ Responsabile Tecnico - TEC
- ✓ Delegato Sicurezza e Ambiente - DSA
- ✓ Resi

Il campo di applicazione del presente manuale è rappresentato da:

Servizi di logistica, trasporto ed installazione di elettrodomestici Servizi di trasporto di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

L'azienda ha sede legale ed operativa in Corso Spagna 8, BOX 1-2 - 35127 Padova dove sono presenti gli uffici direzionali (Commerciale, Acquisti, Amministrazione, Personale, Resi, Sicurezza ed Ambiente) e gli spazi operativi per lo stoccaggio e la consegna dei prodotti della Clientela.

1.1 Requisiti non applicabili

I requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili all'organizzazione della FAST. EST S.r.l., ad eccezione del Capitolo 8.3 Progettazione e sviluppo di Prodotti e Servizi, in quanto la Progettazione non è un processo previsto tra i servizi offerti alla Clientela

2. Riferimenti Normativi

Il presente Manuale della Qualità fa riferimento a:

- ✓ Norma UNI-EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità – Requisiti;
- ✓ D.Lgs.81/08 Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro
- ✓ Normativa di riferimento per i RAEE - Direttiva 2012/19/EU) - Decreto Legislativo n. 49 del 2014
- ✓ Regolamento Europeo Privacy - GDPR 679/16
- ✓ Normativa di riferimento per l'autotrasporto di merci - D. Lgs. 298/74 e rispettivo regolamento - D.P.R. n. 783/77 - Direttiva n. 98/76/CE del 1° ottobre 1998 e D. Lgs.

395/2000 - D. Lgs. 286/2005 - Regolamento Europeo 1071/2009/CE e relativo D.D. 291/2011.

- ✓ Decreto legislativo n° 231 del 08/06/2001 - Responsabilità amministrativa da reato
- ✓ Procedure, Istruzioni ed Informazioni Documentate emesse dalla Direzione della FAST.EST S.r.l.
- ✓ Specifiche Tecniche della Clientela recepite con la documentazione contrattuale

L'edizione o revisione alla quale ci si riferisce è quella in vigore a partire dalla data di pubblicazione del manuale stesso.

Il Sistema Qualità dell'azienda è stato realizzato in conformità con i punti e i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 versione 2015: Sistemi di Gestione per la Qualità, Requisiti.

Nel presente manuale è riportata una tabella indicante i punti della norma ed i relativi capitoli del manuale e/o le procedure di riferimento.

3. Definizioni

Nel Manuale e nelle Procedure sono stati utilizzati i termini di cui si fornisce il significato:

- ✓ **organizzazione:** azienda nella quale si applica il sistema qualità descritto nel manuale
- ✓ **Clienti:** sono considerati come Clienti tutte le Organizzazioni private e pubbliche con cui FAST.EST S.r.l. intrattiene, anche esclusivamente con un'Offerta, rapporti commerciali, avendo quindi l'onere di comprenderne esigenze ed aspettative e di inserirle all'interno delle tendenze che guideranno in futuro le scelte di Politica ed Obiettivi della Qualità. Sono considerati Clienti anche gli Operatori interni, che devono partecipare al miglioramento in prima persona, sulla base delle responsabilità e delle funzioni.
- ✓ **Parte interessata:** singolo, gruppo od organizzazione avente un interesse diretto o indiretto nel servizio, ivi inclusa la sua gestione e i risultati, oppure i processi interessati o entrambi
- ✓ **Analisi del Contesto:** documento di pianificazione commerciale della Società
- ✓ **qualità:** l'insieme delle caratteristiche di una entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite.
- ✓ **politica per la qualità:** obiettivi ed indirizzi generali di un organigramma per quanto riguarda la Qualità espressi in modo formale dalla Direzione
- ✓ **sistema:** Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti.
- ✓ **sistema di Gestione della Qualità:** insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la Qualità, gli obiettivi e la responsabilità, e li traducono in pratica nell'ambito del Sistema Qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità ed il miglioramento della qualità.
- ✓ **controllo della Qualità:** tecniche ed attività a carattere operativo, messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità.
- ✓ **Sistema Qualità:** struttura organizzativa, procedure, processi, e risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità.
- ✓ **Piano della Qualità:** documento che definisce le procedure specifiche per la qualità e le risorse e la sequenza di attività relative ad un particolare prodotto, progetto, o contratto.
- ✓ **Audit:** esame sistematico ed indipendente per determinare se le attività svolte per la qualità ed i risultati ottenuti, sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.
- ✓ **non conformità:** non soddisfacimento di requisiti specificati, siano essi di origine tecnica, materiale, di servizio, di assistenza, di prodotto, di processo ecc.

- ✓ **specifica:** documento che prescrive i requisiti ai quali il prodotto o servizio deve risultare conforme.
- ✓ **Soddisfazione del Cliente:** processo che mira da un lato a valutare il grado di percezione da parte del Cliente della qualità di FAST. EST S.r.l., dall'altro a rilevare le nuove aspettative ed esigenze che maturano all'interno della Clientela e che devono essere il riferimento per la Direzione nel concepimento della Politica ed Obiettivi.
- ✓ **Azioni di Miglioramento:** azioni intraprese dal Responsabile della Direzione sulla base dell'analisi dei dati e delle rilevazioni effettuate da tutta l'Organizzazione e che trasformano le inefficienze o l'inefficacia del Sistema in miglioramento continuo per FAST. EST S.r.l.

4. Contesto dell'Organizzazione

4.1 Organizzazione e suo contesto

Tutte le attività erogate sono il risultato di un continuo monitoraggio delle attese e dei fabbisogni del mercato, come formalizzato

- nella Procedura GESTIONE COMMERCIALE;
- nell'Analisi dei Rischi per l'Organizzazione;
- nell'Analisi del Contesto;
- nel Riesame di Direzione.

La Direzione provvede a redigere e documentare annualmente nel "Riesame di Direzione":

- visione e missione;
- struttura organizzativa ed operativa, comprese le aree di business e le collaborazioni;
- sviluppo e valutazione periodica della strategia;
- Politica per la Qualità;
- attività ed obiettivi di qualità;
- individuazione dei processi chiave.

Le analisi dei fabbisogni ed i monitoraggi possono essere condotti con strumenti più formali quali indagini, questionari o campagne di rilevazione soddisfazione clienti, o con strumenti più informali quali interviste o colloqui della Clientela con il settore Commerciale di FAST. EST.

Tali analisi trovano poi riscontro nell'Analisi del Contesto, documento che riassume:

- i punti di forza dell'Organizzazione,
- il mercato di riferimento,
- le Parti Interessate.

FAST. EST adotta strumenti di identificazione, valutazione e gestione del rischio, la cui adeguatezza e analisi viene riepilogata nel Riesame di Direzione; in particolare vengono emessi i seguenti documenti:

- Documento di valutazione del rischio, per gli aspetti della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Analisi di rischio dell'organizzazione, per gli aspetti gestionali, finanziari, commerciali e fiscali
- Mappatura dei rischi reato presupposto (Parte Speciale - Sezione II) Modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs. 8 giugno 01, n. 231

Per quanto riguarda l'analisi di rischio dell'organizzazione, l'aspetto finanziario rappresenta per FAST. EST una parte importante della propria organizzazione, la responsabilità della gestione

finanziaria è demandata al CFO, che ne effettua il controllo tramite i Consulenti Esterni ed il Sindaco incaricati dalla Direzione.

La Direzione provvede a monitorare il processo e a redigere le eventuali modifiche annualmente nel "Riesame di Direzione":

4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Le Parti Interessate sono individuate all'interno dell'Analisi del Contesto in cui la Direzione in collaborazione con la RSQ identifica l'ambito di Mercato della Società e le Parti Interessate da coinvolgere:

- Proprietà.
- Clienti e la loro Clientela
- Organizzazione interna
- Fornitori
- Associazioni di categoria – Enti Territoriali
- Strutture per la Formazione e l'inserimento Lavorativo
- Banche, Istituti finanziari ed assicurativi

Il processo di rilevazione e successiva emissione del Preventivo sono descritti nella Procedura GESTIONE COMMERCIALE del Sistema di Gestione e portano all'emissione di un'Offerta o Proposta Commerciale.

La Direzione raccoglie le informazioni necessarie che elabora internamente o trasferisce ai Responsabili in modo da valutare le informazioni e:

1. se sono chiare e permettono la definizione di una proposta, si procede alla stesura di un preventivo che verrà presentato e argomentato con il Cliente
2. se non sono sufficienti si concorda con il Cliente un incontro, eventualmente con il supporto dei Responsabili per un approfondimento.

Il Preventivo che ne consegue soddisfa i seguenti requisiti:

- vengono raccolte tutte le informazioni rilevanti e pertinenti riguardanti il servizio da fornire, tenendo conto anche di eventuali obblighi derivanti da norme locali o legislazione.
La raccolta, gestione e archiviazione dei dati raccolti viene sempre effettuata in conformità alle normative sulla Privacy, Sicurezza ed Ambiente.
- gli obiettivi e tutti gli aspetti di dettaglio riguardanti il prodotto/servizio sono evidenziati nel preventivo e correlati all'analisi iniziale.

FAST.EST attiva la consultazione delle parti interessate per ottenere indicazioni sulle necessità latenti o sulle aspettative mediante:

- monitoraggio con la Direzione o gli Area Manager, in particolare con la Logistica
- feed back post consegna con lo scopo di valutare l'applicazione delle metodologie dell'Organizzazione.

4.3 Implicazioni collegate al cambiamento climatico

L'organizzazione valuta e affronta attivamente le implicazioni del cambiamento climatico nelle attività e nella pianificazione strategica.

Il Sistema di gestione, essendo in una fase iniziale, deve primariamente dedicarsi agli impatti sulla qualità del servizio offerto, ma riconosce sin da subito la rilevanza del tema per l'Organizzazione e per tutte le Parti Interessate

A partire del Riesame che verrà condotto nel 2025 saranno individuate e monitorare le attività aziendali che possono influenzare il clima quali, ad esempio,

- la scelta e la gestione della flotta,
- il consumo di energia negli uffici,
- l'uso di materiali cartacei e digitali,
- la gestione di rifiuti.

Analizzando i rischi legati al clima, si dovranno considerare

- i possibili aumenti dei costi operativi dovuti alle eventuali tasse sulla CO2
- l'opportunità di differenziarsi attraverso servizi sostenibili,
- ridurre il consumo di energia elettrica e l'uso della carta, oppure implementare l'uso di energia rinnovabile per le proprie sedi o la compensazione delle emissioni di CO2
- ottimizzare l'infrastruttura IT per ottenere una maggiore efficienza energetica e promuovere l'uso di soluzioni cloud eco-compatibili. Si potrebbero anche stabilire obiettivi chiari per la riduzione dell'impronta di carbonio, ad esempio, attraverso l' ma anche adottare politiche green per gli uffici, con sistemi di illuminazione a basso consumo e apparecchiature efficienti dal punto di vista energetico.

Per ora nell'Analisi del Rischio è stata inserita una voce specifica per il rischio da cambiamento climatico.

4.4 Campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dalla FAST.EST è basato su un approccio per processi finalizzato alla soddisfazione del Cliente.

Il campo di applicazione tiene conto degli aspetti derivanti dall'analisi dei rischi per l'Organizzazione, documento che annualmente viene rivisto dall'Organizzazione.

L'aggiornamento e, di conseguenza, l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità alle nuove esigenze della Clientela, dell'Organizzazione e delle parti interessate è assicurato dai continui riesami periodici effettuati all'interno della struttura stessa e da parte di enti terzi, e dai continui miglioramenti stabiliti durante le riunioni direzionali con l'utilizzo, ove ritenuto necessario di eventuali azioni correttive rivolte a tutte le attività all'interno della struttura.

L'Organizzazione definisce le direttive per l'attuazione delle azioni rivolte al conseguimento ed al mantenimento dei livelli qualitativi del Sistema di Gestione della Qualità che è documentato da:

- Manuale di Gestione della Qualità;
- Procedure Organizzative;
- Istruzioni operative di lavoro e di controllo;
- Informazioni Documentate.

La Documentazione viene emessa ed approvata dalla Direzione e in essa tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili all'organizzazione.

Il sistema di gestione per la qualità adottato da FAST.EST consente di

- identificarne i processi necessari per il sistema stesso e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- stabilire i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi in accordo ai requisiti stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001;
- assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi;
- monitorare, misurare ed analizzare questi processi;

- attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Il sistema di gestione della qualità implementato consente, stabilendone le modalità, di tenere sotto controllo anche i processi affidati interamente o parzialmente all'esterno, e che hanno un qualche effetto sulla conformità del prodotto ai requisiti richiesti.

Al momento non sono presenti processi affidati in outsourcing presso la sede di Padova.

In ogni caso qualora fosse necessario affidare processi all'esterno il tipo e l'estensione del controllo applicato a tali processi saranno influenzati da fattori quali

- l'impatto potenziale del processo affidato all'esterno sulla capacità dell'organizzazione di fornire un prodotto conforme ai requisiti richiesti;
- il grado di ripartizione del controllo sul processo;
- la capacità di ottenere il necessario controllo attraverso l'applicazione delle Procedure ed istruzioni Operative preposte alla Progettazione e Produzione

4.5 Sistema di Gestione e relativi Processi

L'Organizzazione documenta e attua il Sistema di Gestione della Qualità e ha come obiettivo continuativo quello di migliorarne, con continuità, l'efficacia in accordo con i requisiti della ISO 9001.

A tale scopo la Direzione mantiene sotto controllo i Processi sviluppati dall'organizzazione, alla luce di nuove richieste da parte della Clientela o di modifiche alle risorse umane o strumentali o alla Legislazione vigente, ed emette la MAPPA DEI PROCESSI che:

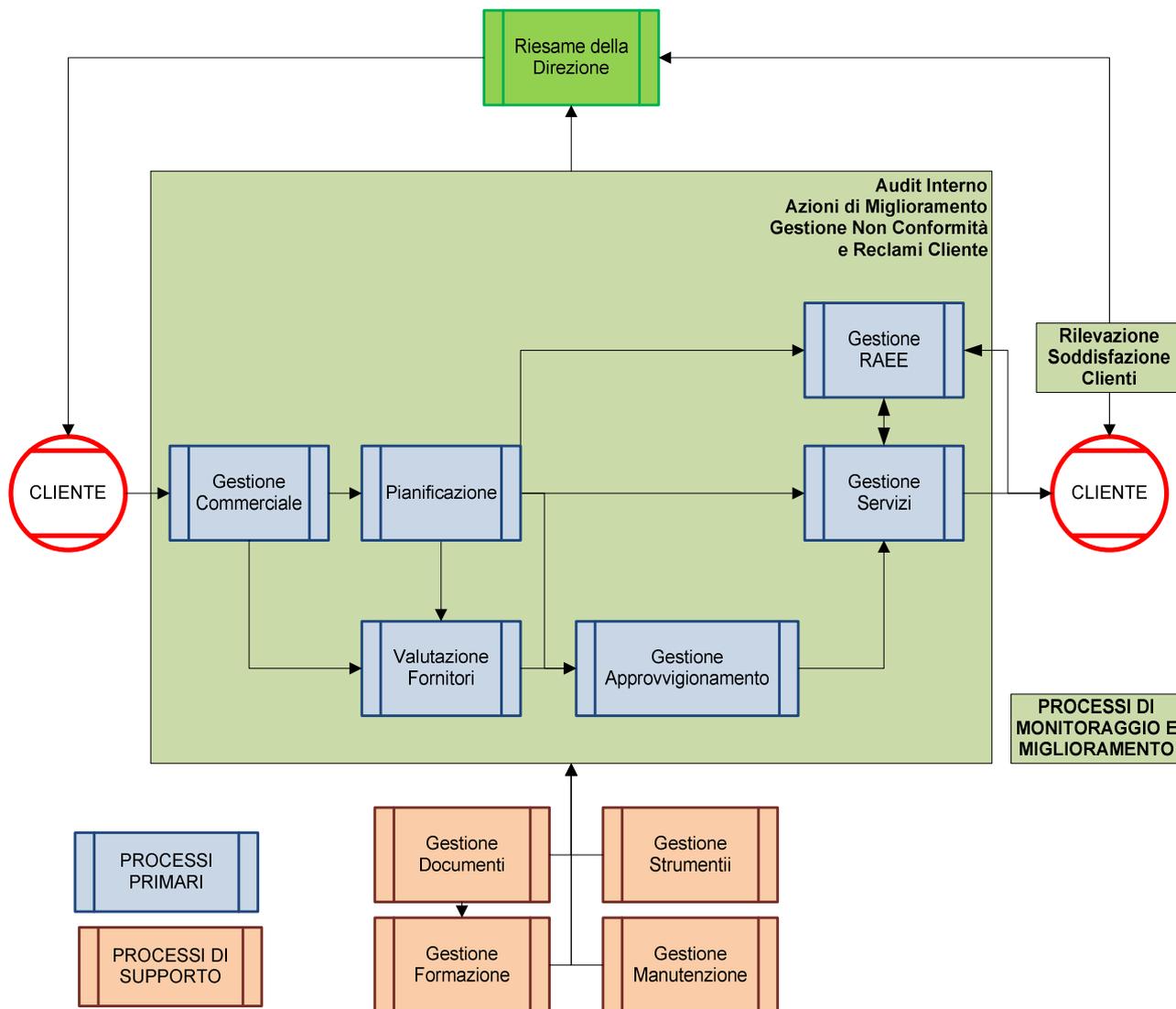
- a) identifica i processi necessari per il Sistema di Gestione della Qualità,
- b) stabilisce la sequenza e le interazioni tra questi processi,

La Direzione ed il RSQ stabiliscono poi all'interno della Documentazione del Sistema

- a) i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo dei processi,
- b) gli strumenti per assicurare la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio,
- c) i metodi e gli indici per monitorare, misurare ed analizzare i processi,
- d) le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Quanto detto si applica anche per i processi affidati all'esterno. I fornitori a cui vengono affidati sono qualificati secondo criteri definiti dall'organizzazione e funzionali a valutare le capacità dei fornitori di applicare quanto definito da FAST.EST. Sono inoltre previsti percorsi di affiancamento a personale interno di FAST.EST e di addestramento specifico. La Direzione effettua supervisione diretta o indiretta (mediante l'analisi dei risultati e degli elementi di ritorno in merito alla soddisfazione del cliente) sull'efficacia dei processi affidati ai Fornitori.

PROCESSI DI GESTIONE DELLA QUALITÀ



Il sistema di qualità viene controllato e aggiornato periodicamente per accertarne l'adeguatezza. Questi controlli sono rappresentati dagli Audit e dai riesami della Direzione, entrambi sono opportunamente pianificati e la responsabilità di questa attività è del Responsabile Sistema Qualità.

5. Leadership

5.1 Leadership ed impegno della Direzione

La Direzione ha deciso di costruire il proprio sistema di gestione per la qualità per adeguare l'azienda alla continua evoluzione del mercato con l'intento di prevenire i bisogni del cliente piuttosto che seguirli.

La Direzione rende evidente il suo impegno nell'attuazione e sviluppo del Sistema di Gestione della Qualità e nel continuo miglioramento dell'efficacia del sistema attraverso:

- una definizione chiara delle linee di politica per la qualità e dei relativi obiettivi all'interno del Riesame della Direzione e comunicazione a tutte le Funzioni;

- l'inserimento della Politica all'interno del Manuale di Gestione della Qualità con lo scopo di segnalare la volontà di ottemperare ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- l'effettuazione periodica di riunioni per l'informazione e formazione alle funzioni interne con lo scopo di
 - ✓ approfondire l'approccio per processi ed il risk-based thinking;
 - ✓ rispettare i requisiti definiti con il Cliente;
 - ✓ dare i necessari strumenti di conoscenza;
 - ✓ facilitare l'individuazione dei possibili rischi nell'erogazione dei servizi;
- la comunicazione all'esterno della propria Politica attraverso il Sito Internet;
- la libera richiesta di Documentazione da parte della Clientela e delle parti Interessate;
- l'impegno sistematico nel recepimento e nell'analisi delle esigenze espresse e delle aspettative del Mercato e delle Parti Interessate, intendendo con questo termine la Clientela potenziale e acquisita di FAST.EST;
- l'effettuazione periodica di valutazioni sugli obiettivi per la qualità da perseguire e sull'andamento degli Indici di Performance dei Processi;
- assicurando la disponibilità di adeguate risorse umane e materiali necessarie al raggiungimento degli obiettivi stabiliti;

5.1.1. Attenzione focalizzata al Cliente interno ed esterno

La Direzione tramite l'azione della Direzione assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti attraverso le seguenti attività:

- valutazione delle aspettative della Clientela nelle indagini di marketing e di analisi del Mercato;
- riesame delle richieste del Cliente all'interno del Processo di Gestione Commerciale;
- rilevazione e valutazione continua da parte del Commerciale e degli operatori Tecnici delle richieste del Cliente e delle sue Funzioni Interne;
- valutazione continua dei Reclami;
- analisi periodica dei dati relativi alla Soddisfazione del Cliente.

La Direzione identifica e soddisfa gli interessi dei Clienti e delle altre Parti Interessate, trasformandoli in requisiti del Sistema di Gestione della Qualità per mezzo di procedure operative e/o per mezzo di interventi "tecnologici".

In particolare, il Sistema identifica in via preventiva le esigenze e le aspettative di:

- Proprietà
- Autorità e Istituzioni;
- Clienti e loro clientela;
- Organizzazione interna;
- Fornitori;
- Società Civile (enti di formazione e avviamento al lavoro, associazioni, ecc.).

La Direzione stabilisce gli strumenti e le procedure di valutazione degli interessi dei Clienti e delle altre Parti Interessate e riesamina periodicamente i risultati ottenuti al fine di identificare gli aspetti significativi connessi alle attività svolte, e definire i rispettivi obiettivi e traguardi per il miglioramento.

Gli strumenti di identificazione degli interessi comprendono tre modalità principali:

- valutazione diretta da parte della Direzione dell'evoluzione nel tempo delle aspettative delle diverse Parti Interessate e del loro grado di soddisfazione;

- identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni tecnico – normative relative alle attività aziendali da parte del Responsabile Tecnico e del Delegato Sicurezza e Ambiente;
- valutazioni indirette relativamente ai servizi erogati.

5.1.2. Requisiti di tipo cogente

FAST.EST assicura la continua identificazione delle prescrizioni legali applicabili alle attività svolte (cfr. Procedura "Approvazione ed emissione dei documenti"), e la loro traduzione in requisiti del Sistema di Gestione della Qualità; ai requisiti così definiti rispondono opportune Istruzioni Operative e di Controllo e/o interventi tecnologici che possano garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti trattati, la sicurezza dei lavoratori e il rispetto della normativa in campo ambientale.

Le fonti per il reperimento di leggi, norme e regolamenti sono costituite da:

- Siti internet dedicati
- Fornitori
- Consulenti esterni
- Pubblica Amministrazione
- Pubblicazioni

Le necessità di aggiornamento sono verificate tramite pubblicazioni, attività consulenziale, bollettini informativi, consultazione dei siti internet da parte dell'Ufficio Tecnico che provvede, inoltre, ad allestire un apposito registro in cui si riportano gli estremi normativi e l'ubicazione degli atti.

5.1.3. Responsabilità amministrativa

Il Consiglio di Amministrazione della Società Fast.Est S.r.l. esaminati i contenuti del D. Lgs. 231/01 che sancisce la disciplina della responsabilità amministrativa degli enti, ha ritenuto opportuno procedere all'adozione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (a seguire anche, solo, "Modello"), come previsto agli artt. 6 e 7 del citato D. Lgs. 231/01 ed integrato con le previsioni dell'art. 30 del D. Lgs. 81/08 per gli aspetti relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

Tale decisione è stata assunta al fine di perseguire un duplice obiettivo. Da un lato il Consiglio di Amministrazione ha valutato l'importanza di dotarsi del Modello, quale efficace strumento di organizzazione delle attività, dall'altro lato lo stesso ha considerato come il Modello permetta di avere una struttura organizzativa e gestionale che garantisce una efficiente ed efficace prevenzione contro i "rischi reato presupposto" nell'esercizio dell'attività d'impresa oltre che consente di beneficiare dell'esimente prevista dalla normativa in tema di responsabilità degli enti, e ciò nel caso di realizzazione di reati presupposto commessi o tentati dai soggetti della struttura per colpa o a seguito di comportamenti dolosi contrastanti con la politica della Società.

Il Modello viene integrato nel Sistema di Gestione, mantenendolo comunque nella sua forma indipendente e, laddove necessario, indicando i momenti in cui l'Organismo di Vigilanza va interessato nelle attività di monitoraggio e rendicontazione del Sistema.

5.1.4. Aspetti della Salute e Sicurezza dei Lavoratori

La Valutazione dei Rischi è volta alla corretta impostazione degli aspetti del Sistema di Gestione e inoltre ha alcuni obiettivi specifici volti complessivamente a monitorare la corretta attuazione del Sistema di Gestione.

In particolare, la Valutazione intende:

- ☞ identificare gli effetti della sicurezza importanti;
- ☞ valutare la capacità dell'organizzazione di acquisire le leggi e le norme vigenti e di rispondere ai relativi obblighi;
- ☞ analizzare la struttura organizzativa di FAST.EST nel sito in relazione ai requisiti delle norme internazionali;

- ☞ fornire lo schema della attività da svolgere per raggiungere la conformità alla norma: il quadro degli aspetti critici, le priorità di intervento, nonché le basi informative per la successiva impostazione del sistema di gestione ambientale.

L'individuazione degli aspetti rilevanti è determinante ai fini dell'impostazione della politica, degli obiettivi, del programma e del sistema di gestione.

La valutazione tiene conto di:

- a) attività routinarie e non;
- b) attività di tutte le persone che hanno accesso al posto di lavoro tra cui Fornitori e Clienti;
- c) comportamento, capacità e altri fattori umani;
- d) rischi creati nella vicinanza del posto di lavoro, in particolare per le attività in coordinamento presso i Cantieri;
- e) le infrastrutture, attrezzature e materiali presso il posto di lavoro, se fornito dall'organizzazione o da altri, quali Clienti o Fornitori;
- f) i cambiamenti o modifiche proposte per le sue attività o materiali utilizzati;
- g) le modifiche al sistema di gestione, compresi variazioni temporanee, e il loro impatto sulle operazioni, processi e attività;
- h) eventuali obblighi giuridici relativi alla valutazione;
- i) la progettazione di zone di lavoro, in particolare durante le Commesse, dei processi, delle macchine e attrezzature, di nuove istruzioni, tenendo in primo piano il loro adattamento alle capacità umane.

FAST. EST, tramite il suo RSPP, assicura una metodologia per l'identificazione del pericolo e valutazione dei rischi in modo tale che sia:

- a) definita con riferimento al tutto il suo campo di applicazione, con i tempi atti a garantire la natura proattiva anziché reattiva; tale attività viene assicurata dalla continua comunicazione instaurata con tutti i lavoratori e dallo sforzo informativo e formativo intrapreso dalla Direzione, che trova applicazione in Riunioni pianificate e registrate.
- b) sistematica nell'identificare, nel dare priorità e registrazione dei rischi.

FAST. EST, tramite il suo RSPP, determina le attività di gestione del rischio, o le modifiche alle attività esistenti, secondo la seguente gerarchia:

- a) eliminazione;
- b) sostituzione;
- c) controlli tecnici;
- d) segnaletica/avvertenze e/o controlli amministrativi;
- e) attrezzatura di protezione personale.

5.2 Politica per la Qualità

La Direzione Aziendale, preso atto della continua evoluzione del mercato, che si traduce in richieste sempre più esigenti, si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del cliente, sia esterno che interno, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi interni, sviluppando e applicando un sistema d'organizzazione aziendale in accordo alla UNI EN ISO 9001:2015 e alle direttive comunitarie alle quali sono soggetti i nostri servizi.

La Direzione della FAST. EST S.r.l. si propone di:

- soddisfare un'alta varietà di richieste;
- fornire servizio di consulenza tecnica nella fase di offerta del servizio;
- assicurare alta flessibilità nell'acquisizione degli ordini;
- curare la pianificazione delle consegne per assicurare il rispetto dei tempi e la soddisfazione del Cliente finale;
- fornire un servizio di logistica professionale ed integrato con l'installazione degli elettrodomestici ed il trasporto di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- utilizzare idonee procedure di controllo dei processi per assicurare efficacia ed efficienza nell'erogazione del Servizio;
- perseguire l'innovazione continua di servizi, automezzi, procedure ed istruzioni operative per garantire elevati standard di qualità.

La Direzione è consapevole che per raggiungere tali obiettivi è necessario adottare un sistema di valori conosciuti e condivisi da parte di tutti i componenti dell'organizzazione che indirizzino le attività di ognuno verso la più completa soddisfazione del cliente.

In particolare, la Direzione pianifica e controlla tutte le azioni che consentono di:

- valorizzare al massimo le capacità e competenze del personale fornendogli mezzi idonei per il perseguimento degli obiettivi affidati, ivi inclusa la formazione;
- stimolare l'iniziativa e convogliare il personale negli obiettivi aziendali di miglioramento del livello qualitativo dell'offerta;
- pianificare idonei investimenti per l'acquisizione di automezzi, impianti, software e hardware aggiornati con i migliori standard di mercato;
- adottare un linguaggio e procedure comuni per evitare l'insorgere di reclami e non-conformità;
- rispettare le normative tecniche, le direttive e le leggi applicabili all'organizzazione e ai servizi;
- realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sereno.

Nel rispetto di tali principi generali il programma di qualità aziendale identifica degli obiettivi annuali che vengono successivamente tradotti in obiettivi specifici ai singoli Responsabili di Funzione. Il grado di soddisfacimento di tali obiettivi sarà controllato direttamente dalla Direzione. Gli stessi responsabili devono assicurare che la Politica qui espressa venga diffusa, compresa e attuata a tutti i livelli.

La Direzione fissa per appropriati livelli e funzioni gli obiettivi della Qualità e tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della Qualità e sono comunicati ai vari destinatari.

La Direzione di FAST. EST S.r.l. si pone i seguenti obiettivi:

- l'individuazione del Cliente e delle Parti Interessate, in quanto queste ultime partecipano al complessivo successo dell'Organizzazione,
- l'individuazione e la gestione dei Rischi per l'Organizzazione, come strumento aumentare la propria proattività e limitare le cause di insuccesso dei propri Processi,
- la soddisfazione delle aspettative del Cliente in termini di:
 - ✓ risposte tempestive alle richieste,
 - ✓ servizi che soddisfano le sue esigenze,
 - ✓ velocità di soluzione dei problemi,
 - ✓ rispetto dei tempi di consegna
- la riduzione delle anomalie riscontrati nell'attività di erogazione del servizio

- il monitoraggio delle competenze del personale in modo che sia sempre allineato con le necessità definite dall'azienda e derivanti dalle innovazioni di prodotto e dall'implementazione di nuovi Processi
- il miglioramento costante della qualità del servizio,

Il Sistema sarà soggetto ad interventi di miglioramento eseguiti a seguito di:

- variazioni all'Analisi del Contesto aziendale,
- variazioni all'Analisi dei Rischi per l'Organizzazione,
- rilevazioni di non conformità,
- Audit Interni, effettuati per controllare periodicamente l'andamento del sistema di gestione della qualità,
- reclami dei Clienti,
- proposte del Personale e delle Parti Interessate,

Tutte queste azioni contribuiranno a mantenere corretto ed aggiornato il sistema di qualità aziendale nell'ottica del miglioramento continuo e concorreranno a realizzare l'obiettivo della Direzione che è quello di produrre in conformità alle specifiche di progetto, o a quanto concordato con il Cliente, ottenendo prodotti tendenti a zero difetti e riducendo al minimo gli errori nell'erogazione del servizio.

L'intero Sistema di Qualità verrà sottoposto a Riesame da parte della Direzione almeno una volta all'anno, tale riesame sarà documentato e da esso emergeranno le iniziative tendenti al miglioramento continuo del sistema stesso.

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

L'organizzazione ha assegnato dei ruoli direttivi che hanno un rapporto e uno scambio di informazioni continui, finalizzati alla gestione e al controllo ottimali degli aspetti qualitativi.

Tali i ruoli sono definiti dalla Direzione attraverso la stesura di "Mansionari" specifici per ciascuna funzione.

In particolare, i mansionari descrivono le responsabilità relative a:

- ✓ promuovere le attività di prevenzione delle non conformità del servizio e del Sistema Qualità;
- ✓ identificare e registrare ogni problema legato ad aspetti qualitativi del servizio;
- ✓ avviare e promuovere soluzioni attraverso i canali stabiliti;
- ✓ verificare l'attuazione e l'efficacia delle soluzioni
- ✓ controllare il trattamento delle non-conformità fino alla risoluzione delle stesse.

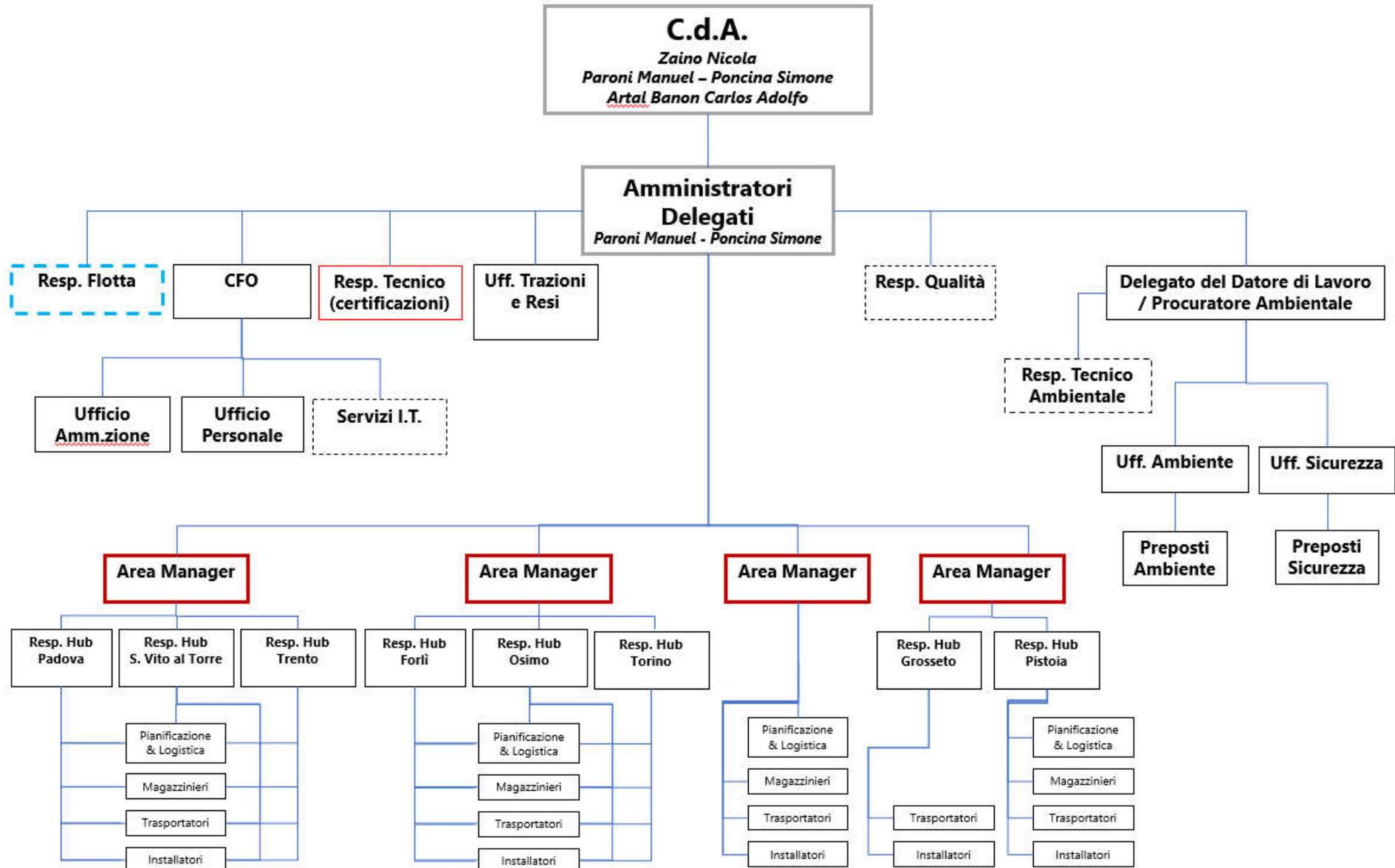
FAST. EST S.r.l. ha identificato le figure che costituiscono l'organigramma aziendale, suddividendo l'azienda in varie aree di responsabilità, affidandole a persone in grado di gestirne l'attività e capaci di coordinare la propria con quella degli altri responsabili.

La struttura dell'organigramma aziendale è definita all'interno del modello ORGANIGRAMMA.

L'Organizzazione ha inserito in apposito modulo Profilo Professionale (Codice 08.09) per ciascuna funzione inserita nell'Organigramma:

- le connessioni funzionali interne ed esterne,
- scopo, responsabilità e compiti,
- i requisiti per la qualifica,
- il piano di inserimento e di aggiornamento.

Organigramma e Funzioni FAST.EST S.r.l.



6. Pianificazione

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La pianificazione del Sistema di Gestione della Qualità viene attuata attraverso il Manuale Qualità e le Procedure Organizzative, dove sono pianificate le singole attività, le responsabilità ed i comportamenti in situazioni normali o di non conformità.

Qualora il Cliente richieda servizi specifici, che esulano da quanto indicato nelle procedure organizzative, la Direzione predispone di volta in volta programmi di pianificazione della qualità seguendo quanto predisposto nelle Procedure di Processo.

Il programma deve prevedere:

- l'analisi delle richieste del Cliente;
- l'analisi della legislazione e delle normative applicabili;
- le risorse da mettere a disposizione,
- i tempi di esecuzione,
- le modalità di esecuzione e i controlli da effettuare.

necessari per la messa in servizio e/o consegna del prodotto e l'erogazione del servizio.

L'Organizzazione mette in atto un programma che effettua:

- valutazione dei rischi e delle opportunità per l'Organizzazione
- programmazione
- attuazione
- verifica
- analisi delle non conformità
- azioni correttive sul Sistema

tali da consentire all'Azienda di stabilire se il processo aziendale

1. soddisfa le esigenze contrattuali del Cliente e gli obiettivi economici della Società,
2. accresca i benefici su tutti i processi
3. mantenga sotto controllo e nel tempo porti alla riduzione degli effetti indesiderati
4. consegua un costante miglioramento delle prestazioni

FAST.EST srl, all'interno del Riesame di Direzione, analizza nei Documenti di "Analisi del Rischio dell'Organizzazione" la situazione dell'Organizzazione e le opportunità che possono essere generate nella limitazione degli effetti indesiderati o dalla sensibilizzazione interna a nuove opportunità sul Mercato.

Dal Riesame di Direzione possono quindi nascere Azioni di Miglioramento che

1. identifichino il margine di miglioramento ottenibile
2. valutino la coerenza dell'Azione con l'impatto sulle prestazioni dell'organizzazione
3. le risorse necessarie
4. le modalità per valutare l'efficacia ed i tempi necessari

6.2 Pianificazione degli obiettivi per la Qualità

La Direzione è impegnata ad organizzare metodologie e procedure, in funzione della specifica tipologia e complessità delle attività, in grado di assicurare immediati e diretti interventi per garantire la piena rispondenza delle proprie realtà interne all'evoluzione delle normative ed agli obiettivi strategici in tema di salute e sicurezza sul lavoro e di tutela ambientale.

Per raggiungere tali obiettivi FAST.EST si assume l'impegno di mettere a disposizione adeguate risorse umane, professionali, strumentali ed economiche.

FAST.EST individua due livelli di obiettivi:

1. interno, cioè volto al soddisfacimento delle risorse umane che partecipano attivamente alla vita di FAST.EST
 - ▶ aumento del coinvolgimento in termini di partecipazione alla progettualità di FAST.EST
 - ▶ aumento della propositività nel processo di Miglioramento Aziendale da parte di tutte le funzioni Interne
 - ▶ aumento delle Competenze, in particolare quelle trasversali, in modo tale da aumentare nell'erogazione la sensibilità alle problematiche di altre aree tecniche, in particolare quelle sociali ed etiche
2. esterno, cioè volto a porre FAST.EST come partner di fiducia dei propri Clienti e delle Parti Interessate
 - ▶ mantenimento dei requisiti dati al Progetto (modalità, responsabilità, tempi, costi)
 - ▶ aumento della comunicazione e della collaborazione con le Parti Interessate.

L'Organizzazione ha cura che gli obiettivi vengono inseriti in un sistema di:

- verifica della coerenza con la Politica della Qualità
- possesso del requisito della misurabilità, in maniera tale da poter essere monitorati
- attuazione;
- analisi delle non conformità ed attuazione di aggiornamenti o azioni correttive se necessario tale da consentirci di rimanere adeguati nel tempo al perseguimento degli obiettivi posti.

Le politiche e gli obiettivi saranno oggetto di analisi e definizione all'interno del Riesame di Direzione, gestiti internamente e comunicati con le stesse modalità del Manuale di Gestione della Qualità; i documenti sono anche pubblicati sul sito internet in maniera tale da poter essere consultabili dalle Parti Interessate.

6.3 Pianificazione delle attività

La Direzione aziendale assicura che

- la pianificazione del sistema di gestione per la qualità sia condotta da parte di tutti per ottemperare ai requisiti indicati nelle procedure ed a conseguire gli obiettivi per la qualità;
- l'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

Le modalità operative relative alla pianificazione di questi aspetti sono riportate nel Riesame di direzione o in documenti predisposti a hoc in funzione della esigenza manifestatasi (ad es. modifiche da apportare al sistema).

Il Sistema di Gestione della Qualità è sviluppato in Procedure che implementano i requisiti del Sistema; di seguito viene inserita una tabella che affianca ai requisiti della norma le procedure di Riferimento e, in alcuni casi, i paragrafi delle stesse.

ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione della Qualità - Matrice di correlazione

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
1 Scopo	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
4 Contesto dell'Organizzazione	Analisi del Rischio dell'Organizzazione
4.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto	Analisi del Contesto
4.2 Comprendere i bisogni e le aspettative delle parti interessate	Documento di Valutazione dei Rischi Mappatura dei rischi reato presupposto (Parte Speciale - Sezione II) Modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs. 8 giugno 01, n. 231 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni di Miglioramento (Codice 07.01)
4.3 Definizione dello scopo del Sistema di Gestione per la Qualità	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi	Manuale della Qualità (Codice 01.01) Mappa dei Processi
5 Leadership	
5.1 Leadership e impegno	
5.1.1 Generalità	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	
5.2 Politica	
5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità	Politica per la Qualità (Codice 01.03)
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'Organizzazione	Manuale di Gestione della Qualità Organigramma (Codice 01.02) Profilo Professionale (Codice 08.09)
6 Pianificazione	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	Analisi del Rischio dell'Organizzazione (Codice 01.05) Documento di Valutazione dei Rischi Mappatura dei rischi reato presupposto (Parte Speciale - Sezione II) Modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs. 8 giugno 01, n. 231
6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	Riesame della Direzione (Codice 05.01) Gestione delle Non Conformità e delle Azioni di Miglioramento (Codice 07.01)
6.3 Pianificazione delle modifiche	
7 Supporto	
7.1 Risorse	
7.1.1 Generalità	
7.1.2 Persone	Gestione Formazione (Codice 08.01)
7.1.3 Infrastrutture	Gestione Manutenzione (Codice 13.01)
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	
7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni	Gestione Strumenti di Misura (Codice 14.01)
7.1.6 Conoscenza organizzativa	
7.2 Competenza	Manuale della Qualità (Codice 01.01)
7.3 Consapevolezza	Gestione Formazione (Codice 08.01)
7.4 Comunicazione	

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
7.5 Informazioni documentate	Approvazione ed emissione dei documenti (Codice 04.01)
7.5.1 Generalità	
7.5.2 Creazione e aggiornamento	
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	
8 Attività operative	
8.1 Pianificazione e controllo operativi	Pianificazione (Codice 10.01)
8.2 Requisiti per i prodotti e servizi	Gestione Commerciale (Codice 09.01)
8.2.1 Comunicazione con il cliente	
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	REQUISITO NON APPLICABILE
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	
8.3.1 Generalità	
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo	
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	
8.3.5 Output alla progettazione e sviluppo	Valutazione Fornitori (Codice 11.01) Gestione e Controllo Approvvigionamenti (Codice 11.10)
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	
8.4.1 Generalità	Gestione e Controllo Approvvigionamenti (Codice 11.10)
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo	
8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	Gestione e Controllo Approvvigionamenti (Codice 11.10)
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	Gestione Commerciale (Codice 09.01) Pianificazione (Codice 10.01) Gestione Servizi (Codice 12.01) Gestione RAEE (Codice 15.01) Gestione e Controllo Approvvigionamenti (Codice 11.10)
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi	
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	
8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o a fornitori esterni	
8.5.4 Preservazione	
8.5.5 Attività post-consegna	
8.5.6 Controllo delle modifiche	Gestione Servizi (Codice 12.01)
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	Gestione RAEE (Codice 15.01)
8.7 Controllo degli output non conformi	Gestione delle Non Conformità e delle Azioni di Miglioramento (Codice 07.01)

ISO 9001:2015	Documentazione del Sistema
9 Valutazione delle prestazioni	
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	Manuale della Qualità (Codice 01.01) Gestione delle Non Conformità e delle Azioni di Miglioramento (Codice 07.01)
9.1.1 Generalità	
9.1.2 Soddisfazione del cliente	
9.1.3 Analisi e valutazione	
9.2 Audit interno	Gestione Audit Interno (Codice 06.01)
9.3 Riesame di Direzione	Riesame della Direzione (Codice 05.01)
9.3.1 Generalità	
9.3.2 Input al Riesame di Direzione	
9.3.3 Output del Riesame della Direzione	
10 Miglioramento	Gestione delle Non Conformità e delle Azioni di Miglioramento (Codice 07.01)
10.1 Generalità	
10.2 Non conformità e azioni correttive	
10.3 Miglioramento continuo	

6.4 Competenza

La Direzione in collaborazione con RSQ per ogni Funzione ha predisposto il Profilo Professionale (Codice 08.09), nelle quali identifica il profilo professionale e le competenze necessarie alle funzione per dare garanzia nella soddisfazione delle esigenze della Clientela e delle normative applicabili; tali schede risultano di indirizzo per la ricerca di nuove risorse per FAST. EST e per la formulazione del Piano Formativo predisposto per un nuovo inserimento, risultando gli interventi previsti come la differenza tra le competenze dell'operatore, quelle contenute nel Profilo Professionale (Codice 08.09) e le competenze previste dal Mansionario.

Per queste attività è prevista una specifica procedura, Gestione Formazione (Codice 08.01).

6.5 Consapevolezza

L'Organizzazione, per affrontare in maniera efficace i cambiamenti e le opportunità date dal mercato in cui si muove, deve essere consapevole del ruolo di ciascuno nel Sistema di Gestione e del modo migliore per assolverlo.

Risulta quindi indispensabile (come indicato anche in seguito) la messa a conoscenza di tutti di:

- Politica della Qualità;
- Obiettivi annuali per la Qualità;
- Indicatori di performance aziendali
- Implicazioni sull'efficacia del Sistema dei potenziali pericoli individuati nel documento "Analisi di Rischio"

È previsto quindi che all'interno delle consuete Riunioni interne vengano mantenuti sotto controllo questi aspetti, in particolare nella valutazione delle Non Conformità e di come le mancanze in questo requisito hanno potuto influenzare gli Operatori.

La Direzione mantiene sotto controllo questo aspetto anche attraverso le interviste agli Operatori condotte durante:

- audit interni e di parte terza;
- condivisione delle Non Conformità riscontrate, in particolare con RSGQ.

6.6 Comunicazione

La comunicazione, nell'ambito di un Sistema di Gestione della Qualità, dà misura dell'impegno dell'Organizzazione nei confronti della qualità, in quanto il coinvolgimento del personale e la comunicazione verso le diverse parti interessate costituiscono gli elementi del sistema che trasmettono informazioni sulla sostenibilità delle proprie attività e diffondono LA cultura della gestione integrata.

La Direzione all'interno del Manuale descrive come siano attivati i processi di comunicazione; in FAST.EST effettua riunioni con tutte le funzioni in cui possono essere illustrate le decisioni prese in sede di Riesame di Direzione ed in particolare vengono comunicati:

- i dati relativi alla Soddisfazione del Cliente,
- gli esiti statistici sugli Indici di Performance;
- la Politica per la Qualità;
- gli Obiettivi e le modalità e responsabilità ad essi connessi.

Al fine di permettere alla Direzione una continua e immediata conoscenza delle problematiche legate all'erogazione dei servizi, viene attivato un canale comunicativo per consentire al Personale di apportare il proprio contributo mediante la redazione del modulo "NON CONFORMITÀ". Le comunicazioni vengono raccolte dal RSGQ che si occupa di prenderle immediatamente in considerazione o riportandole in sede di Riesame di Direzione.

La Direzione si occupa della raccolta delle segnalazioni da imprese esterne o incaricate di attività per conto di FAST.EST presso i Clienti e le Parti Interessate; tutte le funzioni devono in ogni caso almeno registrare le indicazioni di questi soggetti, trasmettendole alla Direzione.

Il Commerciale deve raccogliere inoltre le segnalazioni provenienti dalle parti interessate esterne e dopo avere analizzato le considerazioni contenute, ne trasmette un sunto alla Direzione.

La Direzione analizza le segnalazioni e ne valuta l'impatto sui contenuti dei prodotti e servizi di FAST.EST, provvedendo ad elaborare le modifiche alla Documentazione interna o trasmettendo le comunicazioni, eventualmente commentate, agli Operatori.

Comunicazione alle Parti Interessate

E' compito della Direzione Commerciale pubblicare nel Sito Internet:

- la Politica del Sistema di Gestione della Qualità
- il Manuale di Gestione della Qualità

Sul Sito è inoltre presente una mail di contatto per ulteriori richieste dal pubblico, che può comprendere naturalmente anche Clienti e Fornitori e che viene gestito dalla Direzione Commerciale.